

A ESCUTA QUALIFICADA COMO FERRAMENTA DE ACOLHIMENTO EM UMA ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA

20

Adriana Britto de Moraes¹, Clarissa Nascimento Trindade², Mariana Pereira de Mello³, Sílvia Marques Fernandes Garcia^{4*}.

1 – MSc., Centro Universitário da Região da Campanha-URCAMP.

2 – Acadêmica, Centro Universitário da Região da Campanha-URCAMP.

3 – Acadêmica, Centro Universitário da Região da Campanha-URCAMP.

4,* – Acadêmica, Centro Universitário da Região da Campanha-URCAMP, silviagarcia181392@sou.urcamp.edu.br

Unidades Básicas de Saúde (UBS) são estabelecimentos de atenção primária. Por sua vez, Estratégias de Saúde da Família (ESF) são semelhantes às Unidades Básicas de Saúde, porém com horários e formas de atendimento diferentes. O presente trabalho tem o objetivo de apresentar a principal atividade realizada durante o período em que desenvolvemos o estágio básico em psicologia social, prevenção e promoção em saúde, o qual foi realizado em uma Estratégia de Saúde da Família e Centro de Referência da cidade. A referida atividade foi a oferta de uma Escuta Qualificada da população durante o período de pandemia em virtude do Covid-19, pela qual procuramos compreender a particularidade do momento, bem como a subjetividade da pessoa atendida. A escolha da demanda foi por parte da coordenação da Estratégia de Saúde da Família onde atuamos, que relatou a existência de pacientes que frequentam constantemente o local muitas vezes sem apresentar sintomas físicos, evidenciando a necessidade da população de ser escutada.

Palavras-chave: escuta qualificada; escuta ativa; acolhimento; unidades básicas de saúde; saúde pública; Psicologia.

INTRODUÇÃO

No presente estudo, buscamos apresentar informações e expor nosso projeto de Escuta Qualificada, uma ferramenta importante não apenas para acolher o sujeito, mas também para traduzir sua necessidade em serviços e práticas adequadas, inserida na Política Nacional de Humanização (HumanizaSUS). Esta Escuta Qualificada foi executada a partir de práticas realizadas durante o período de estágio básico em psicologia social e políticas públicas, realizado em uma Estratégia de Saúde da Família do município.

Uma Estratégia de Saúde da Família (ESF) é composta por uma equipe multidisciplinar e se difere de uma Unidade Básica de Saúde por horários e formas de atendimentos diferentes. Compreende-se que há, por parte da população, uma carência em ser escutada e em função disso, não raro, pacientes procuram o ESF várias vezes em um curto período de tempo, apenas para falar e serem escutados. Inquestionavelmente, esta é uma situação desfavorável, pois além de os profissionais de outras áreas não serem habilitados para oferecer a escuta, a Estratégia de Saúde da Família já conta com um grande fluxo de pacientes.

Sendo assim, procuramos compreender a realidade e subjetividade das pessoas que frequentam a Unidade Básica de Saúde em questão. Buscamos por intermédio deste, relacionar o estudo aprendido através da psicologia social e institucional com a nossa experiência.

METODOLOGIA

Para auxiliar no processo de escuta qualificada foram utilizadas cartilhas sobre Saúde Mental em Tempos de Pandemia, por nós elaboradas com base nas informações disponibilizadas pela Fundação Oswaldo Cruz. As cartilhas,

além de serem um recurso para informar a população, também auxiliavam no processo de abordar a comunidade para oferecer a escuta ativa.

Foram realizados, no total, doze encontros, efetuados no final de maio até o primeiro dia de julho de 2020. Estes encontros foram divididos em reunião com a coordenação da ESF, em visitas domiciliares, em roda de amamentação e, na maior parte dos dias, em Escuta Qualificada.

22

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foi realizada uma reunião com a coordenadora e parte da equipe da Estratégia de Saúde da Família com o objetivo de entender quais demandas são apresentadas. Nesta reunião foi exposto que a comunidade apresenta uma necessidade de falar e ser escutada, portanto, optamos pela realização de uma Escuta Qualificada com os pacientes do ESF. As escutas ocorreram nas quartas-feiras à tarde e nas quintas-feiras pela manhã, sendo, ao todo, seis encontros dedicados para o projeto. Além disso, a escuta também foi realizada nos demais dias quando o restante das atividades estava concluído.

Para a realização do nosso projeto, além de nossa participação como estagiárias, contamos com os membros da comunidade que frequentavam o ESF e com as cartilhas sobre Saúde Mental na Pandemia, ferramenta da qual era destinada a orientar o cuidado da saúde mental durante a quarentena, além de servir como um meio para abordar as pessoas na sala de espera. Isso porque, na medida em que as cartilhas eram entregues, poderíamos nos apresentar e, conseqüentemente, oferecer não apenas a nossa disposição, como também um acolhimento, ao questionar como elas estavam se sentindo diante deste período.

Além disso, o *setting* terapêutico era adaptado, sendo a escuta realizada na maior parte das vezes na sala de espera do ESF ou no saguão ao lado. No

caso de haver alguma das salas dos médicos disponível, esta era cedida para nossas escutas. O acolhimento era realizado através de uma escuta ativa, que contemplava as demandas pessoais e psicossociais do sujeito. Deste modo, através de cada sujeito, era possível entender mais do contexto em que este estava inserido, permitindo-nos conhecer a comunidade. A partir deste entendimento da população, compreendeu-se que havia uma demanda pelo fluxo de gestantes. Sendo assim, foi elaborada uma roda de conversa sobre amamentação que contou com a presença das mulheres grávidas, bem como de familiares e até amigos.

CONCLUSÃO

Com base nas observações realizadas durante o período que atuamos na Estratégia de Saúde Básica da Família, foi possível constatar que há a necessidade de investir em um profissional de psicologia nas Unidades Básicas de Saúde. O papel do psicólogo é, de acordo com as Referências Técnicas para a Atuação dos Psicólogos na Atenção Básica (2019), o de retaguarda. Para a população, isso significa ter um profissional da saúde em contato ativo e permanente com eles, ainda que não o requisitem. Para a equipe, significa ter um profissional que procura apoiar na construção de planos de cuidado e de projetos terapêuticos singulares dos casos, fazendo com que o olhar psicológico esteja presente nessas construções. Acreditamos que, esse olhar atento e empático, somado ao contato direto do profissional da psicologia com a população, são fundamentais na construção dos planos terapêuticos singulares e no atendimento da população. Por exemplo, muitas vezes, observamos a prescrição de medicamentos em situações que comportariam intervenções de outros profissionais da saúde, como ocorre em um trabalho de clínica ampliada, em que o paciente tem autonomia, suas demandas e

possibilidades são escutadas e o seu processo de adoecimento é compreendido e contemplado por uma equipe interdisciplinar. Além disso, muitas vezes a escuta qualificada proporcionou um retorno imediato da comunidade, evidenciando que falar é terapêutico e que as pessoas carecem ser escutadas. A equipe do ESF deu uma excelente devolução para as nossas atividades de estágio, tendo sido afirmado múltiplas vezes pelos seus membros que os nossos projetos contemplaram muitas questões necessárias. Além disso, expressaram a considerável importância da presença de um psicólogo na equipe, pois muitos membros da comunidade têm questões latentes e a falta de um profissional especializado em saúde mental sobrecarrega outros integrantes da equipe.

AGRADECIMENTOS

Gostaríamos de agradecer, em primeiro lugar, à nossa supervisora de estágio e também orientadora deste por nos instruir e garantir o andamento do estágio de maneira excelente. Além disso, agradecemos também à coordenadora da Estratégia de Saúde da Família, por confiar em nosso trabalho e disponibilizar todos os meios necessários para que este fosse realizado. Estendemos nossos agradecimentos a toda equipe da referida Estratégia de Saúde da Família.

REFERÊNCIAS

BATALHA, Elisa. **Escuta Qualificada**: Psicólogos são essenciais na gestão do sistema e no acolhimento da subjetividade dos usuários. **Instituto Fiocruz**. 2017. Disponível em:
<<https://radis.ensp.fiocruz.br/index.php/home/reportagem/escuta-qualificada>>.

BRASIL. Ministério da Saúde. Ações e Programas. *HumanizaSUS*. Disponível em
<[BRASIL. Política Nacional de Humanização - HumanizaSUS. Disponível em:
<<https://www.saude.gov.br/acoes-e-programas/politica-nacional-de-saude-bucal/legislacao/693-acoes-e-programas/40038-humanizasus>>](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/dicas/201_clinica_ampliada.html#:~:text=Ampliar%20a%20cl%C3%ADnica%20%C3%A9%20aumentar,de%20v%C3%ADnculo%20com%20o%20usu%C3%A1rio.>>.</p></div><div data-bbox=)

BRASIL. Programa Mais Médicos. **Mais Médicos**: Conheça o Programa. Disponível em: <<http://maismedicos.gov.br/conheca-programa>>.

BRASIL. Saúde da Família Disponível em: <<https://www.saude.gov.br/acoes-e-programas/cebas/contatos/772-acoes-e-programas/saude-da-familia/41285-saude-da-familia>>.

MACHLINE, Claude; BATES, Alícia Garcia; SILVA, Luis Felipe Vale da. Uma nova forma de organização hospitalar. **Rev. adm. empres.**, São Paulo , v. 21, n. 4, p. 7-19, Dec. 1981 . Disponível em:
<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75901981000400001&lng=en&nrm=iso>.

SUNDFELD, Ana Cristina. Clínica ampliada na atenção básica e processos de subjetivação: relato de uma experiência. **Physis**, Rio de Janeiro , v. 20, n. 4, p. 1079-1097, Dec. 2010 . Disponível em:
<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-73312010000400002&lng=en&nrm=iso>.